

## Nếu máy POS không sử dụng được thì sao?

Nếu quý vị mua những thực phẩm được phép mua bằng tiền Thực Phẩm của quý vị, nhưng máy POS không sử dụng được hoặc nếu cửa hàng không có một máy nào khác, người bán hàng sẽ điền vào một mẫu đơn gọi lại hóa đơn mua thực phẩm (food benefit voucher). Người bán hàng sẽ viết vào hóa đơn số của Thẻ Washington EBT Quest và số tiền quý vị mua đó. ĐÙNG cho người bán hàng biết số PIN của quý vị. Người bán hàng sẽ gọi điện thoại để xem tương mục trợ cấp Thực Phẩm của quý vị có đủ tiền (DÀNH CHO) mua thực phẩm hay không. Nếu trong tương mục Thực Phẩm có đủ tiền, khi đó người bán hàng sẽ yêu cầu quý vị ký tên vào tờ hóa đơn và sẽ trao cho quý vị một bản sao. Quý vị nên giữ lại bản này vì đây là điều rất quan trọng để quý vị có thể trả đi số tiền đã xài vào số tiền còn lại như đã ghi trong biên nhận của EBT lần trước. Làm như vậy quý vị sẽ biết được số tiền hiện tại đang còn trong tương mục của quý vị. Cửa hàng sẽ không thể cho quý vị lấy trợ cấp Tiền Mặt bằng cách dùng hóa đơn này.

## Tôi có thể lấy tiền hoặc hỏi về tương mục EBT của tôi với nhân viên ngân hàng được không?

Không, quý vị chỉ có thể lấy tiền từ máy ATM hoặc bằng cách lấy tiền/rút tiền tại các cửa hàng có tham gia. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng hoặc hỏi cán sự xã hội của quý vị.

## Nếu tiền Thực Phẩm trong Thẻ Washington EBT Quest của tôi còn dưới \$10.00 thì tôi sẽ lấy ra làm sao?

Quý vị có thể dùng tiền này để mua đồ tại máy Point-of-Sale hoặc lấy lại bằng tiền mặt tại các cửa hàng có tham gia.

## Tôi có phải trả lệ phí hoặc chi phí nào khác khi dùng Thẻ Washington EBT Quest không?

Không bao giờ phải trả lệ phí khi dùng tiền Thực Phẩm để mua thực phẩm bằng thẻ Washington EBT Quest. Và cũng không bao giờ phải trả lệ phí khi dùng tiền Thực Phẩm để mua thực phẩm hoặc lấy tiền mặt tại máy POS. Mỗi khi quý vị lấy tiền tại máy ATM, máy sẽ tự động trừ 85 xu lệ phí trong tương mục Tiền Mặt của quý vị.

Khoản chi phí khác là tiền lệ phí tính thêm của người chủ máy ATM hoặc POS khi sử dụng những máy đó để lấy tiền mặt. Nếu máy lấy lệ phí khi rút tiền mặt thì số tiền đó sẽ tự động trừ đi trong tương mục của quý vị. Nếu quý vị không muốn trả lệ phí, quý vị chỉ việc hủy bỏ lần rút tiền đó và lấy tiền tại một máy ATM hoặc POS nào khác không lấy lệ phí, khi rút tiền.

## Có những hạn chế nào khi dùng trợ cấp Tiền Mặt EBT không?

Nếu dùng thẻ EBT hoặc tiền trong thẻ EBT để chơi cờ bạc là vi phạm luật tiểu bang. Các hình thức cờ bạc bao gồm như mua vé số (lottery tickets), vé pull tabs, chơi punchboards, chơi lô tô (bingo), cá ngựa (horse racing), cờ bạc trong sòng bài, và các loại cờ bạc khác.

## Nếu tôi không dùng tiền trợ cấp của tôi thì sao?

Nếu quý vị không dùng một phần nào trong số tiền trợ cấp của quý vị trong 365 ngày, thì trợ cấp của quý vị sẽ bị mất. Trong một số trường hợp, số tiền này sẽ không được cấp lại.

## Tôi có thể gửi tiền (deposit) vào tương mục EBT của tôi được không?

Không. Quý vị chỉ có thể rút tiền ra từ tương mục Tiền Mặt của quý vị mà thôi.

## Chuyển Tiền Trực Tiếp là gì?

Thay vì sử dụng EBT, quý vị có thể chọn cách chuyển trực tiếp trợ cấp Tiền Mặt hàng tháng của quý vị vào tương mục ngân hàng cá nhân mới hoặc hiện thời của quý vị. Quý vị không thể dùng hệ thống chuyển tiền trực tiếp đối với tiền Thực Phẩm. Liên lạc với cán sự xã hội của quý vị hoặc gọi số điện thoại miễn phí 1-888-235-2954 để biết thêm chi tiết.

## Người Thay Thế Dùng Thẻ là gì?

Quý vị được chọn một người gọi là Người Thay Thế Dùng Thẻ để nhận trợ cấp thay cho quý vị. Người Thay Thế Dùng Thẻ phải đến văn phòng địa phương để lấy một Thẻ Washington EBT Quest và một số PIN riêng cho họ. Nếu quý vị cần một Người Thay Thế Dùng Thẻ, hãy chọn người mà quý vị tin tưởng. Nên nhớ rằng, nếu tiền trợ cấp bị thất lạc, mất cắp quý vị sẽ không được cấp lại. Quý vị có thể hủy bỏ thẻ của Người Thay Thế Dùng Thẻ bằng cách gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng. Để biết thêm chi tiết hoặc muốn lấy đơn ủy quyền, hãy gọi cho văn phòng DSHS.

## Khi nào thì tôi cần gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng?

- Gọi khi quý vị bị thất lạc, mất cắp hoặc thẻ bị hư.
- Gọi khi quý vị quên hoặc mất số PIN.
- Gọi khi muốn đổi số PIN.
- Gọi để biết số tiền còn lại của quý vị.
- Gọi để biết 10 lần lấy tiền vừa qua.
- Gọi để biết về những lần lấy tiền vừa qua trong hai tháng.
- Gọi nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần giúp về thẻ lấy tiền của quý vị.

## Nếu tôi dư định dời chỗ ở hoặc đổi địa chỉ thì sao?

Quý vị phải liên lạc với cán sự xã hội của quý vị nếu quý vị dời chỗ ở hoặc đổi địa chỉ.

This pamphlet is available in your language at your local DSHS Office.

ይህ ማኅተር መግለጫ በፌዴራል በኢትዮጵያ የኩስናኩስ የሸክሳኑ በት ደንብ።  
(Amharic)

إن هذه النسخة متوفرة لك بلغتك في مكتب الـ DSHS في الضاحية التي تعيش بها.  
(Arabic)

សូចរោគនៃទេសចរណ៍ដែលបានក្រុងការផ្តល់ជូនបាន  
DSHS ប្រចាំថ្ងៃបែងចែកជាអង់គ្លេស ។ (Cambodian)

本小冊備有您的語言版本，可向您當地的 DSHS 辦事處索取。  
(Chinese)

این جزو در زبان شما در اداره خدمات اجتماعی و درمانی DSHS منطقه ایتان در  
دسترسی می باشد. (Farsi)

Claim ntawv nuav muaj txhais ua koj yaam lug hab nwg  
nyob rua ntawm lub DSHS kws ze koj ko. (Hmong)

이 팜플렛의 한국어 팜플렛은 귀하 지역 관할 보건사회부(DSHS)  
사무소에 배치되어 있습니다.(Korean)

ບັນລຸ້ມື້ນວັນນີ້ແດ່ວິນພາສາຂອງທ່ານຝຶກີ່ຫ່ອງການ DSHS  
ຫ້ອງເຖິງຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੱਡਲੋਟ ਤੁਰਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਪ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚਾਅਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS  
ਦਰਤਾਰ II (Punjabi)

Acest pamphlet este disponibil în limba dumneavoastră la oficiul  
DSHS local. (Romanian)

Вы можете получить эту брошюру на своём языке в своём  
местном офисе DSHS. (Russian)

O lo'o maua le tusi lea i lau gagana i le ofisa o le Welfare  
(DSHS). (Samoan)

Ovaj pamflet je dostupan i na vašem jeziku u vašem mjesnom  
DSHS uredu. (Serbo-Croatian)

Waraaqahani waxaad ka helikartaa xafiiska Walfeerka, DSHS,  
ee kuu dhow, iyaga oo ku qorran afgaaga. (Somali)

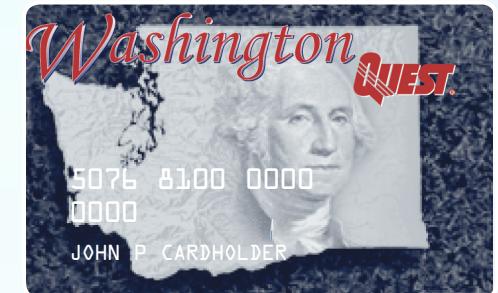
Ang pamphlet na ito ay nakasulat rin sa Tagalog at  
makukuhang sa tanggapan ng DSHS na pinakamalapit sa inyo.  
(Tagalog)

የኢ. መግለጫ ከኢ. ገንዘብ ከኢ. ከዴጥሪ ነገዴ በት ደንብ የሚደርግ የሚከተሉ  
(Tigrigna)

Ви можете одержати цю брошюру на своїй мові в своєму  
місцевому офісу DSHS. (Ukrainian)

Tập sơ liệu này hiện có bằng ngôn ngữ của quý vị tại văn phòng  
DSHS địa phương. (Vietnamese)

# The Washington EBT Quest



Muốn biết chi tiết trong tương mục, hãy vào  
**www.ebtaccount.jpmorgan.com**

hoặc gọi cho

## Dịch Vụ Khách Hàng

số 1-888-328 -9271 (điện thoại công cộng không gọi được)

711 (Đường Dây Tiếp Âm TTY của Tiểu Bang)

1-800-833-6385 (Telebraille)

Hệ Thống Chuyển Trợ Cấp Bằng Điện Tử của Washington (EBT) và Thẻ Washington EBT Quest **kính chào quý vị**—đây là cách sử dụng tiền trợ cấp của quý vị an toàn, thuận tiện và dễ dàng.

Nếu quý vị hội đủ điều kiện hưởng trợ cấp Thực Phẩm Căn Bản, quý vị có thể dùng Thẻ Washington EBT Quest để:

- mua những thực phẩm được chọn tại bất cứ một cửa hàng nào có tham gia

Nếu quý vị hội đủ điều kiện hưởng trợ cấp Tiền Mật, quý vị có thể dùng Thẻ Washington EBT Quest để:

- lấy tiền mặt hoặc trả tiền khi mua đồ tại bất cứ một cửa hàng nào có tham gia
- lấy tiền của quý vị tại máy ATM

## Thật là đơn giản!



### CÁCH DÙNG THẺ WASHINGTON EBT QUEST KHI MUA HÀNG

1. Biết số tiền đang có của quý vị trước khi đi mua sắm.
2. Rà Thẻ Washington EBT Quest qua máy Point-Of-Sale (POS) HOẶC đưa thẻ đó cho người bán hàng/nhân viên thu tiền.
3. Nhớ nói cho người bán hàng biết sẽ trừ số tiền đó vào trương mục nào (Thực Phẩm hay Tiền Mật).
4. Bấm bốn số Mật Mã (PIN) của quý vị vào máy. Máy sẽ hiện lên \*\*\*\*.
5. Bấm nút **OK** hoặc **ENTER**.
6. Người bán hàng sẽ bấm số tiền mua đồ vào máy và nếu số tiền đó đúng, quý vị sẽ bấm vào chữ **YES**.
7. Người bán hàng sẽ trao cho quý vị giấy biên nhận; nhớ xem lại để chắc chắn rằng những chi tiết trong đó đều đúng.
8. Giữ lại biên nhận này để quý vị biết số tiền còn lại và có thể dùng cho lần sau.

Mỗi máy POS có thể khác nhau về cách sử dụng—hãy hỏi người bán hàng nếu quý vị cần giúp.

Khi mua thực phẩm máy chỉ trừ đúng số tiền mua thực phẩm trong trương mục Thực Phẩm của quý vị. Cửa hàng sẽ không thối lại tiền mặt cho quý vị nếu quý vị mua bằng tiền Thực Phẩm.

Tại cửa hàng quý vị có thể dùng trợ cấp Tiền Mật để lấy tiền hoặc mua thực phẩm và những đồ dùng khác (như xà bông, tã lót, v.v.). Cửa hàng có thể đưa lại cho quý vị tiền mặt nếu quý vị dùng tiền trong trương mục Tiền Mật. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy hỏi người bán hàng.



### CÁCH LẤY TIỀN BẰNG THẺ WASHINGTON EBT QUEST TẠI MÁY TỰ ĐỘNG (ATM)

(CHỈ được lấy tiền trong trương mục Tiền Mật; tiền Thực Phẩm không thể lấy bằng máy ATM)

1. Bỏ thẻ hoặc rà thẻ của quý vị qua máy.
2. Bấm vào số Mật Mã (PIN) của quý vị và bấm nút **OK** hoặc **ENTER**.
3. Bấm chữ **WITHDRAW CASH** và bấm chữ **CHECKING**.
4. Bấm vào số tiền chẵn mà quý vị muốn lấy (thí dụ 20, \$40, \$60, v.v.).
5. Nếu có lệ phí, bấm chữ **YES** để chấp nhận và tiếp tục.
6. Lấy thẻ lại, lấy biên nhận và tiền của quý vị.
7. Đếm lại tiền và so với biên nhận.
8. Giữ lại biên nhận để biết số tiền còn lại quý vị có thể lấy cho lần sau.

Nếu quý vị muốn rút hết trợ cấp Tiền Mật bằng máy ATM quý vị phải lấy làm nhiều lần, vì mỗi lần máy chỉ cho quý vị lấy một số tiền rất hạn chế. Mỗi lần lấy tiền bằng máy, máy sẽ tự động trừ 85 xu trong trương mục của quý vị nếu ngân hàng đòi hỏi khoản lệ phí này.

Nếu máy ATM không trả lại thẻ cho quý vị, hãy liên lạc với Dịch Vụ Khách Hàng hoặc đến văn phòng DSHS tại địa phương để lấy thẻ khác.

### NHỮNG THẮC MẮC VÀ GIẢI ĐÁP VỀ THẺ EBT WASHINGTON

#### Làm thế nào để tôi nhận trợ cấp của tôi bằng Thẻ Washington EBT?

Mỗi tháng tiền trợ cấp của quý vị sẽ tự động chuyển vào trương mục của quý vị. Quý vị sẽ dùng cùng một thẻ EBT Quest hàng tháng để lãnh trợ cấp. Khi quý vị lấy tiền mặt hoặc mua thực phẩm bằng tiền trợ cấp, thì số tiền trong trương mục của quý vị sẽ từ từ hết.

#### Khi nào thì tiền trợ cấp của tôi có sẵn?

Mỗi tháng vào một ngày xác định tiền trợ cấp của quý vị sẽ tự động chuyển vào trương mục EBT của quý vị, cho dù ngày đó rơi vào ngày cuối tuần hoặc ngày lễ. Tim xem con số cuối cùng của biểu đồ Trợ Cấp Thực Phẩm Căn Bản (AU) dưới đây để nhìn sang hàng bên cạnh để biết ngày nào trong tháng trợ cấp Thực Phẩm của quý vị sẽ được chuyển vào Thẻ Washington EBT. Trong thư thông báo chấp thuận cho Trợ Cấp Thực Phẩm cũng có ghi rõ ngày trợ cấp thực phẩm sẽ có sẵn trong trương mục của quý vị. Trợ cấp tiền mặt sẽ được chuyển vào trương mục của quý vị vào ngày mùng một mỗi tháng. Tất cả các khoản trợ cấp sẽ có cho quý vị sau 9 giờ sáng, giờ Thái Bình

Dương. Bất cứ khoản trợ cấp nào của quý vị không dùng hết vào cuối tháng sẽ được chuyển sang tháng kế tiếp.

Nếu con số cuối cùng của Trợ Cấp Thực Phẩm của quý vị là số	Quý vị sẽ được nhận tiền Thực Phẩm vào ngày
1	mùng 1 mỗi tháng
2	mùng 2 mỗi tháng
3	mùng 3 mỗi tháng
4	mùng 4 mỗi tháng
5	mùng 5 mỗi tháng
6	mùng 6 mỗi tháng
7	mùng 7 mỗi tháng
8	mùng 8 mỗi tháng
9	mùng 9 mỗi tháng
0	mùng 10 mỗi tháng

#### Tôi có thể dùng Thẻ Washington EBT Quest ở đâu?

Quý vị có thể dùng Thẻ Washington EBT Quest tại bất cứ cửa hàng và các máy ATM nào có tham gia trên toàn quốc (máy lấy tiền chỉ được lấy Tiền Mật). Quý vị cũng có thể dùng thẻ bất cứ nơi nào nếu thấy có dấu hiệu Quest. Nếu quý vị không nhìn thấy dấu hiệu Quest, hãy hỏi người quản lý cửa hàng xem quý vị có thể dùng Thẻ để mua thực phẩm hay rút tiền mặt trong cửa hàng đó được không.



#### Tôi cần phải làm gì nếu bị mất thẻ?

Nếu quý vị bị thất lạc, mất cắp hoặc làm hư Thẻ Washington EBT Quest và cần một thẻ khác, hãy gọi số điện thoại miễn phí 1-888-328-9271 hoặc đến văn phòng DSHS tại địa phương quý vị.

#### Số thẻ của tôi là những số nào?

Số thẻ của quý vị là 16 con số ở mặt trước của thẻ.

#### Nếu thẻ của tôi không dùng được thì sao?

Hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng và họ sẽ sẵn sàng giúp quý vị. Một sau của thẻ có ghi số điện thoại của họ. Dịch Vụ Khách Hàng làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (diện thoại công cộng không gọi được).

#### Nếu số tiền trong trương mục của tôi trừ không đúng thì sao?

Khi cửa hàng trừ số tiền trong trương mục EBT của quý vị quá nhiều hoặc quá ít do trả ngại của máy điện toán, thì số tiền đó sẽ được điều chỉnh lại. Việc điều chỉnh này có thể ảnh hưởng đến số tiền của tháng hiện tại hoặc tháng sau. Sẽ có thư thông báo gửi đến cho quý vị về việc điều chỉnh EBT nếu số tiền còn lại của quý vị bị giảm xuống.

#### Tôi nên giữ gìn thẻ của tôi thế nào?

1. Hãy ký tên vào mặt sau của thẻ.
2. Đừng viết số PIN của quý vị vào thẻ.
3. Giữ kỹ và giữ sạch thẻ.
4. Đừng làm cong thẻ.
5. Giữ thẻ tránh xa những đồ nam châm và điện như, TV, radio, máy xem phim video (VCR), máy hâm thức ăn (microwaves), v.v.
6. Đừng để thẻ ở chỗ quá nắng (thí dụ như chỗ đồng hồ vận tốc trong xe hơi quý vị).
7. Đừng vứt bỏ thẻ; vì quý vị sẽ cần dùng thẻ đó hàng tháng trong thời gian quý vị được hưởng trợ cấp.

#### Số Mật Mã (PIN) là gì?

Số PIN là bốn con số bí mật chỉ cho phép một mình quý vị được dùng Thẻ Washington EBT Quest. Nếu quý vị nhận được thẻ bằng bưu điện, quý vị phải gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng để chọn một số PIN mới hoặc thay một số khác. Đừng bao giờ cho ai biết số PIN của quý vị! Nếu có người biết số PIN của quý vị, họ có thể dùng thẻ của quý vị để lấy HẾT tiền trợ cấp của quý vị - và số tiền đó khi bị mất sẽ không được cấp lại tiền khác.

#### Nếu tôi quên số PIN thì sao?

Nếu quý vị quên số PIN hoặc muốn đổi số PIN, hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng hoặc đến văn phòng DSHS tại địa phương quý vị để chọn một số PIN mới. Quý vị nên chọn bốn số nào dễ nhớ cho quý vị, nhưng khó cho người khác có thể đoán ra.

#### Nếu tôi bấm sai số PIN thì sao?

Nếu quý vị không nhớ được số PIN của quý vị, ĐÙNG cố bấm số PIN sai khi lấy tiền ở máy POS hoặc ATM. Nếu quý vị bấm sai số PIN, quý vị chỉ có ba lần để bấm lại cho đúng. Nếu lần thứ tư quý vị vẫn bấm sai số PIN, máy sẽ không cho quý vị dùng thẻ đó cho đến ngày hôm sau. Trong một số trường hợp, máy ATM sẽ không trả lại thẻ cho quý vị. Nếu máy ATM giữ thẻ của quý vị, hãy liên lạc với Dịch Vụ Khách Hàng hoặc đến văn phòng DSHS tại địa phương quý vị để lấy thẻ khác.

#### Nếu có người biết số PIN của tôi thì sao?

Hãy gọi ngay cho Dịch Vụ Khách Hàng để chọn một số PIN mới hoặc đổi số PIN trong mạng điện toán ở địa chỉ [www.ebtaccount.jpmorgan.com](http://www.ebtaccount.jpmorgan.com).

#### Làm thế nào để tôi biết được số tiền còn lại trong trương mục?

Cách dễ nhất để biết số tiền còn lại là giữ các biên nhận. Nếu quý vị không có biên nhận, quý vị có thể xem số tiền còn lại trong mạng Điện Toán ở địa chỉ [www.ebtaccount.jpmorgan.com](http://www.ebtaccount.jpmorgan.com) hoặc gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng. Quý vị luôn luôn biết số tiền còn lại trong trương mục của quý vị trước khi đi mua sắm.